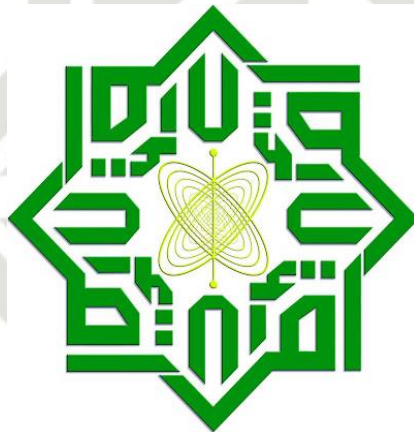




Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATATAN SIPIL KOTA
PEKANBARU**

SKRIPSI

OLEH :

MUHAMMAD FADLI
NIM. 11675102460

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAUPekanbaru**

2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau

OLEH :

MUHAMMAD FADLI
NIM. 11675102460



UIN SUSKA RIAU

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU PEKANBARU**

2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD FADLI
NIM : 11675102460
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA PEKANBARU

DI SETUJUI OLEH

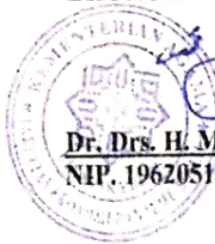
PEMBIMBING

Mhd. Rafi, S.sos., M.Si

Mhd. Rafi, S.sos., M.Si
 NIK. 130 717 059

MENGETAHUI

**DEKAN FAKULTAS
 EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198003 1 003

**KETUA JURUSAN
 ADMINISTRASI NEGARA**

Dr. Kamaruddin, S.sos., M.Si

Dr. Kamaruddin, S.sos., M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD FADLI
NIM : 11675102460
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
**JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI KANTOR
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA PEKANBARU**

DI SAHKAN OLEH

KETUA PENGUJI

Disetujui tanggal 12/05/2020

Fakhrurrozi, SE, MM
NIP. 19670725 200003 1 002

ANGGOTA

PENGUJI I

Kusdi, S.Sos., MA
NIP. 19720906 200710 1 002

PENGUJI II

Weni Pui Hastuti, S.Sos., MKP
NIP. 19810505 200604 2 006

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Oleh :

Muhammad Fadli
11675102460

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilatarbelakangi masih banyaknya penduduk Kota Pekanbaru yang belum melakukan perekaman E-KTP serta masih banyaknya yang belum memiliki E-KTP. Penulis melakukan penelitian ini guna untuk mengetahui kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. sumber penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder untuk memperoleh data. Adapun teknik pengumpulan data dalam skripsi ini penulis menggunakan teknik wawancara/interview, observasi, dokumentasi dan penyebaran quesioner/angket. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik purposive sampling yang bertujuan untuk dijadikan key informan yang terdiri dari 4 orang pegawai yaitu Sekretaris, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Seksi Identitas Penduduk dan berjumlah 100 responden dari masyarakat yang ikut terlibat didalam pelayanan publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dilapangan dengan berbagai sumber data dari hasil wawancara/interview, observasi, dokumentasi serta penyebaran quesioner/angket yang berjumlah 100 responden dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan nilai 61,2% sudah termasuk tergolong baik akan tetapi belum optimal keseluruhannya dikarenakan terdapat beberapa aspek-aspek permasalahan yang harus diperbaiki lagi seperti tidak adanya jaminan kepastian waktu, prosedur yang berbelit-belit, sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ruangan pelayanan yang sangat sempit serta sarana fasilitas pendukung lainnya.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, E-KTP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah Memberikan rahmat dan atas berkat limpahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan Salam kepada Baginda Rasulullah SAW. Shalawat dan Salam semoga selalu tercurahkan kepada keluarga, teman-teman, sahabat dan seluruh umat manusia yang senantiasa istiqamah di jalannya.

Dalam kesempatan ini, terwujudlah bagi penulis sebuah Karya Ilmiah atau Skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis kepada Allah SWT karena dengan ridhanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun tidak ada kesempurnaan penulis dalam penulisan skripsi ini. Selanjutnya saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua Tercinta Ayahanda Bapak Drs. Hendry Cover dan Ibunda Mamak Rosmiati Baharum dengan dorongan atas segala jasa yang tak pernah lelah mendidik penulis dan tak pernah lupa selalu berdoa serta dukungan untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Karya Ilmiah atau Skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Drs.H. Muh. Said HM., M.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Kamaruddin. S.sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Weni Puji Hastuti, S.sos, M.KP selaku Sekretaris Jurusan lama Jurusan Administrasi Negara.

6. Bapak Jhon Afrizal, SHI, MA selaku Sekretaris Jurusan Baru Administrasi Negara yang menggantikan Ibu Weni Puji Hastuti S.sos, M.KP.

7. Bapak Mhd. Rafi, S.sos, M.Si selaku sebagai Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam penyelesaian Karya Ilmiah atau Skripsi ini.

Bapak dan Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

9. Terima kasih kepada adek-adek kandungku Muhammad Ikhwan dan Fidhelia Chairunissa dan mak Tini, mak Wari, Maklong, Om Bilak, Kak Yin, Bang Nazri, dan kawan-kawan yang ada dikampung Dabo Singkep Kepulauan Riau yang telah mendoakan penulis sehingga cepat selesai perkuliahan ini.

10. Terima kasih kepada calon teman penyemangat hidupku Devi Novita Sari yang selama ini mendoakan dan memberikan dukungan penulis sehingga kedepannya penulis sukses didunia maupun diakhirat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Terima kasih kepada adek kandungku Muhammad Rizki yang masih kuliah dalam tahapan mau selesai kuliah Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tinggal satu kos dengan penulis yang sering mengasi saran dan pemasukan yang tiada henti terhadap penulis.
2. Terima kasih kepada seluruh teman-teman kuliah yang seiring berjuang bersama-sama dengan satu tujuan yang sama yaitu wisuda terutama teman satu kelas dan terkhususnya teman-teman yang sudah dekat di kelas yang selalu sering diajak bergurau dan canda tawa Dio, Rama, Zikri, Fauzan, Does, Rafles, Dedek, Apriyawan, Agus dan tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan memberikan pemasukan motivasi positif kepada penulis tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah atau Skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan dimasa yang akan datang. Semoga apa yang kita lakukan menjadi imbalan dari Allah SWT. Amin ya robbal Alamin.

Pekanbaru, 15 Desember 2019

Penulis,

UIN SUSKA RIAU

MUHAMMAD FADLI
NIM. 11675102460

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Kualitas	13
2.2 Pelayanan	15
2.3 Pelayanan Publik	16
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	17
2.5 Asas Pelayanan Publik	19
2.6 Standar Pelayanan Publik	22
2.7 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	23
2.8 Rakyat Sebagai Pelanggan	25
2.9 Sejarah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	26
2.10 Penelitian Terdahulu	27
2.11 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik.....	29
2.12 Defenisi Konsep	30
2.13 Konsep Operasional.....	32
2.14 Kerangka Berpikir	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.3.1 Data Primer.....	35
3.3.2 Data Sekunder.....	35
3.4 Informan Penelitian	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1 Wawancara/Interview	37
3.5.2 Dokumentasi.....	37
3.5.3 Observasi	37
3.5.4 Quesioner/Angket.....	38
3.6 Teknik Analisis Data	38
 BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	 40
4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru	40
4.1.1 Letak Dan Luas	40
4.1.2 Batas	41
4.1.3 Sungai	41
4.1.4 Iklim.....	41
4.1.5 Jarak Ibu Kota.....	42
4.1.6 Geografis	43
4.1.7 Kependudukan	44
4.1.8 Visi Dan Misi Kota Pekanbaru	46
4.2 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	47
4.2.1 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	48
4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4 Rincian Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	49
4.4.1 Tugas Pokok	49
4.4.2 Fungsi	50
4.5 Sumber Daya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	51
4.6 Standar Pelayanan E-KTP	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
5.1 Identitas Responden	56
5.2 Hasil Penelitian	58
5.2.1 Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP	58
5.2.2 Hasil Quesioner (Angket).....	59
5.3 Pembahasan	103
5.3.1 Rekapitulasi Quesioner.....	104
5.4 Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	106
BAB VI PENUTUP	107
6.1 Kesimpulan	107
6.2 Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Perkecamatan di Kota Pekanbaru Dalam Tahun 2015-2019	7
Tabel 1.2	Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Menurut Jenis Kelamin Dalam Tahun 2015-2019.....	8
Tabel 1.3	Agrerat Kependudukan dan Perekeman Serta Percetakan E-KTP.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	28
Tabel 2.2	Konsep Operasional	32
Tabel 3.1	Jumlah Informan Penelitian Yang di Jadikan Responden	37
Tabel 4.1	Jarak Ibu Kota	43
Tabel 4.5.1	Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Eselon	51
Tabel 4.5.2	Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Pangkat/Golongan.....	52
Tabel 4.5.3	Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Tabel 4.6.1	Standar Pelayanan E-KTP	53
Tabel 5.1	Identitas Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 5.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 5.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	57
Tabel 5.1	Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Petugas/Aparatur Dalam Melayani Pelanggan/Pemohon	60
Tabel 5.2	Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan	62
Tabel 5.3	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Dalam Proses Pelayanan	63

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.4	Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan Petugas/Aparatur Dalam Melakukan Pelayanan	65
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Akses Pelanggan Dalam Permohonan Pelayanan	66
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan	67
Tabel 5.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Indikator Tangible (Berwujud)	69
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Mengenai Kecermatan Petugas Dalam Melayani Pelanggan/Pemohon	71
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Mengenai Standar Pelayanan Yang Jelas	72
Tabel 5.10:	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas/Aparatur Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan	73
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Mengenai Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan	75
Tabel 5.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Indikator Reliability (Kehandalan)	76
Tabel 5.13	Tanggapan Responden Mengenai Merespon Setiap Masyarakat/Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan	78
Tabel 5.14	Tanggapan Responden Mengenai Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat	79
Tabel 5.15	Tanggapan Responden Mengenai Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Tepat	80
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Mengenai Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cermat	81
Tabel 5.17	Tanggapan Responden Mengenai Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat	83
Tabel 5.18	Tanggapan Responden Mengenai Semua Keluhan Masyarakat/Pemohon Direspon Oleh Petugas	84

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

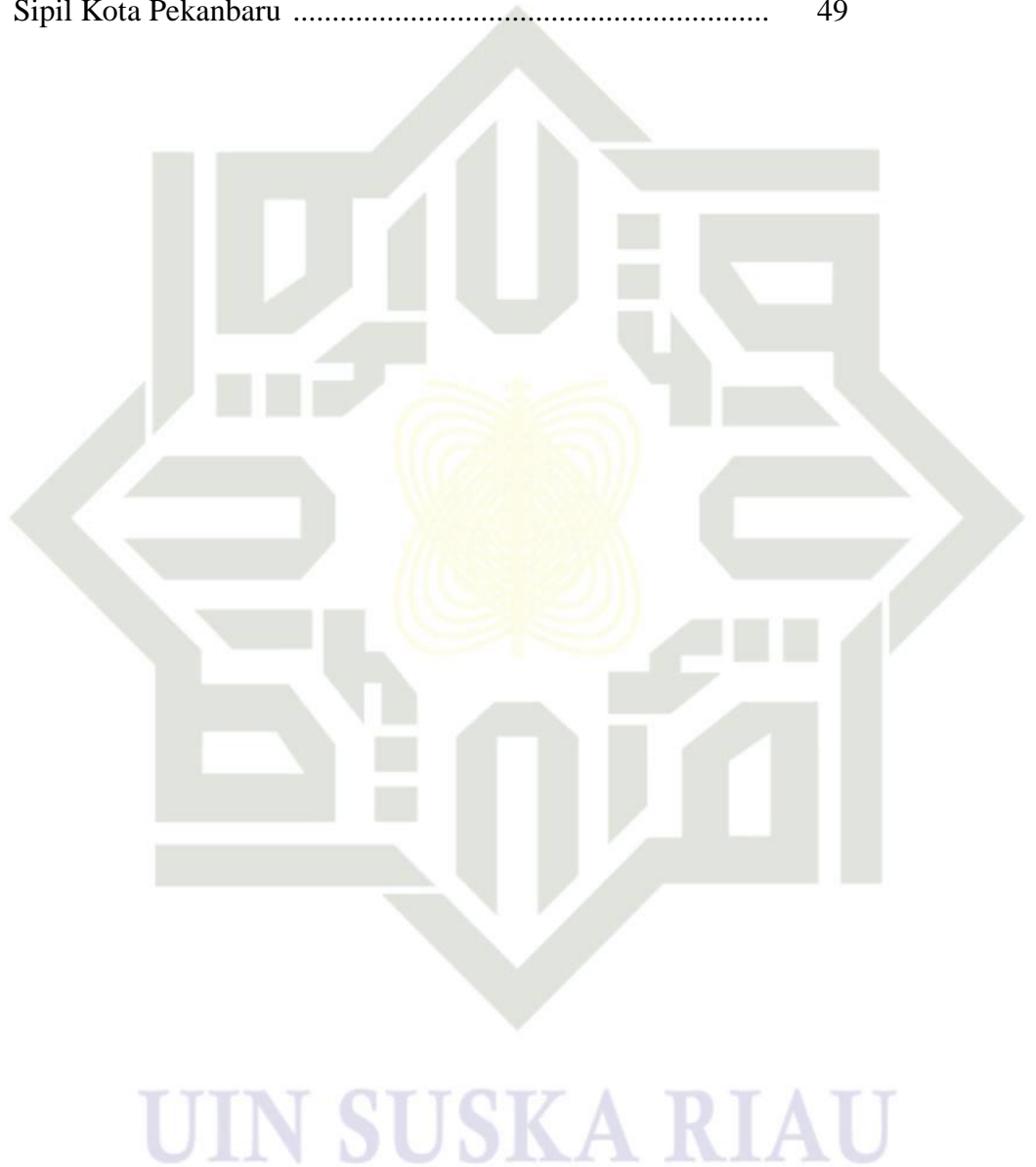
Tabel 5.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Indikator Responsiveness (Ketanggapan)	86
Tabel 5.20 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan.....	88
Tabel 5.21 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan	89
Tabel 5.22 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Memberikan Jaminan Legalitas/Kejelasan Dalam Pelayanan	90
Tabel 5.23 Tanggapan Reponden Mengenai Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan	92
Tabel 5.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Indikator Assurance (Jaminan)	93
Tabel 5.25 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Mendahulukan Kepentingan Pemohon/Pelanggan.....	95
Tabel 5.26 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah.....	96
Tabel 5.27 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Melayani Dengan Sikap Sopan Santun	98
Tabel 5.28 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif (Membeda-bedakan)	99
Tabel 5.29 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Melayani Dan Menghargai Setiap Pelanggan/Pemohon.....	100
Tabel 5.30 Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Indikator Empathy (Empat)	102
Tabel 5.31 Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden	104

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 4.3.1	Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	49





BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik adalah tugas yang terpenting dari pemerintah baik itu dari pusat ataupun daerah yang terdiri dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat penting, dimulai sejak seseorang lahir yang perlu mengurus akta kelahiran, kemudian perlu mengurus kartu identitas, menggunakan fasilitas yang disediakan pemerintah, hingga seseorang meninggal perlu surat pengantar dan surat kematian untuk mendapat kapling di tempat pemakaman umum (TPU).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, birokrasi pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang diberikan birokrasi pemerintah merupakan pelayanan yang menyangkut kepentingan masyarakat banyak, oleh karena itu sudah semestinya pelayanan yang diberikan menuntut tanggung jawab dan moral yang tinggi. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, restribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan pelayanan (Customer). Makin luas lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Proses penyelenggaraan pelayanan yang baik oleh birokrasi pemerintah yang diberikan kepada masyarakat tentunya perlu diukur dengan suatu sistem penilaian sehingga dapat diketahui apakah birokrasi pemerintah telah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya dan untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan organisasi tersebut memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu diperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63 / KEP / M. PAN / 7 / 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan,

persyaratan pelayanan, kemampuan tugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan.

Pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat tidak langsung.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, bahwa hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui dunia pembaca maupun media lainnya, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif dan akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sehingga tidak menjamin kepastian (lambat, hukum, dan pengeluaran dana yang cukup besar, dan sangat melelahkan, serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan seperti Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Sertifikat atas Hak tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan yang berbunyi:

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data diri penduduk.
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
3. Rekaman seluruh sidik jari penduduk disimpan dalam basis data kependudukan.
4. Pengambilan seluruh sidik jari penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan untuk WNI dilakukan di kecamatan sedangkan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh menteri.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan

© Hal Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

elayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik, disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan untuk memberikan dan menjadi penyedia untuk masyarakat, sebagai contoh beberapa kasus E-KTP Kota Pekanbaru yang mengalami keluhan dari masyarakat Pekanbaru yaitu ada beberapa masyarakat yang sudah merekam diduscapil Kota Pekanbaru akan tetapi datanya tidak terkoneksi dipusat dan ada juga yang sudah menunggu lama sampai berbulan-bulan bahkan sampai bertahun-tahun tetapi belum bisa dicetak E-KTP nya karena semua nya memakai sistem online, dan terkadang ada juga keluhan dari masyarakat, data nya sudah dikirim akan tetapi di Pusat Jakarta belum masuk datanya, makanya ada beberapa masyarakat harus merekam kembali dan menunggu lagi dari awal, dan ada juga terkadang bermasalah dengan jaringan dan sistem yang belum memadai, data ganda perekaman dilakukan lebih dari satu kali, data ganda menyebabkan sistem terkunci dan ketersediaan blanko yang sering kosong.

Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil yang disingkat DIKDUSCAPIL menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi tupoksinya dalam hal pembuatan E-KTP dan tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk wilayah kota pekanbaru.

Contoh Salah satu kasus keluhan mengenai program E-KTP di website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru-LAPOR yang ditulis oleh Riska Wdy, 26 Juni 2019 “ saya sangat mengeluhkan proses pembuatan E-KTP saya satu keluarga tak kunjung selesai. Tahun 2016 saya melakukan perekaman, dan telah mendatangi kecamatan terkait namun E-KTP tersebut tak jadi-jadi dengan alasan blanko E-KTP habis. Lalu mei 2018, saya diberi resi baru lagi, 6 bulan setelahnya saya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendatangi kecamatan lagi berniat menjemput E-KTP, namun ternyata masih tak selesai dan mereka memberi resi baru lagi dengan tanggal penjemputan E-KTP pada 15 Januari 2019. Dan lagi-lagi, E-KTP saya masih belum selesai sampai saat ini, mereka hanya memberi jawaban silahkan dating saja ke kecamatan ini setiap 3 bulan, mereka tidak memberi kepastian kapan E-KTP saya ini akan selesai, yang saya tahu, di beberapa daerah lain dalam hal pembuatan E-KTP tidak memakan waktu bertahun-tahun. Ini masalahnya dimana? Di kecamatan kah yang ga bener kerjanya atau bagaimana? Saya sebagai masyarakat sudah sangat muak dengan tidak kejelasan ini. Hampir 3 tahun E-KTP masih tidak selesai. Padahal banyak urusan yang memerlukan E-KTP. Saya mohon, masalah saya ini ditindaklanjuti.

(website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru-LAPOR, 26 Juni 2019, 06.59 WIB)

Yaitu Kasus yang kedua mengenai keluhan mengenai program E-KTP di website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru-LAPOR, 15 Januari 2019, yang ditulis oleh Rio Agung Setiawan, "Yth. Dikdukcipil Kota Pekanbaru maupun Provinsi Riau dengan ini saya ingin menanyakan kelanjutan pembuatan E-KTP saya yang tak kunjung selesai dengan berbagai alasan. Saya sudah beberapa kali hanya mendapatkan suket, mohon kebijaksanaan dan tindak lanjutnya kepada dinas terkait mengenai kejelasan E-KTP saya, terimakasih.

(website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru-LAPOR, 15 Januari 2019, 15.35 WIB)

Berdasarkan informasi keluhan diatas pelaksanaan pelayanan E-KTP belum sesuai dengan harapan masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan dalam rangka mensukseskan pelaksanaan pelayanan perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Pelayanan perekaman E-KTP ini dimaksudkan untuk memudahkan Penduduk Pekanbaru yang sampai saat ini belum melakukan perekaman E-KTP bagi yang sudah berumur 16 tahun keatas dan orang dewasa lainnya.

Terdapat dari beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan E-KTP diantaranya pengurusan E-KTP memakan waktu yang lama, prosedur yang berbelit-belit, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai seperti pegawai yang tidak

berada ditempat saat jam kerja. Permasalahan lain mengenai belum terselesaikannya target perekaman E-KTP sampai saat ini dan kendala lainnya yaitu jumlah mesin cetak E-KTP dan kapasitas server yang terbatas, pelayanan yang belum optimal, sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, serta prasarana pendukung lainnya. Dari permasalahan lain yang ditemui dari mengenai adanya yang kurang memadai ruang tunggu masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Jumlah kursi yang tersedia hanya terbatas sedangkan masyarakat yang melakukan pelayanan sangat banyak dan ruang tunggu masyarakat dalam pelayanan sangat tidak nyaman dikarenakan ruangan sangat panas dan mengantri dalam hal pelayanan sangat panjang dan bertumpuk-tumpuk atau berjubel-jubel.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Perkecamatan di Kota Pekanbaru Dalam Tahun 2015-2019

No	Kecamatan	2015	2016	2017	2018	2019
1	Sukajadi	49.650	47.364	48.544	47.420	47.672
2	Pekanbaru Kota	27.224	25.094	25.719	25.103	26.645
3	Sail	23.124	21.479	22.015	21.492	23.285
4	Lima Puluh	44.481	41.437	42.469	41.466	43.461
5	Senapelan	38.340	36.548	37.459	36.581	38.292
6	Rumbai	74.977	67.523	67.570	67.654	68.451
7	Bukit Raya	109.381	103.114	103.722	105.177	93.337
8	Tampan	201.182	269.062	285.932	307.947	181.910
9	Marpoyan Damai	146.221	131.245	131.362	131.550	130.303
10	Tenayan Raya	148.013	158.519	162.530	167.929	136.448
11	Payung Sekaki	101.128	90.665	90.902	91.225	94.965
12	Rumbai Pesisir	74.397	72.516	72.864	73.784	69.604
Jumlah Total		1.038.118	1.064.566	1.091.088	1.117.359	1.149.359

Sumber: BPS Kota Pekanbaru dalam angka tahun 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan data dari BPS Kota Pekanbaru dalam angka tahun 2019,

jumlah penduduk Kota Pekanbaru mencapai 1.149.359 jiwa.

Tabel 1.2
Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Menurut Jenis Kelamin Dalam Tahun 2015-2018

No	Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2015	533.217	504.901	1.038.118
2	2016	546.400	518.166	1.064.566
3	2017	559.917	531.171	1.091.088
4	2018	573.206	544.153	1.117.359
5	2019	586.299	557.060	1.149.359

Sumber: BPS Kota Pekanbaru dalam angka tahun 2019

Berdasarkan dari tabel di atas, jumlah penduduk di Kota Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin dalam tahun 2019 berjumlah 1.149.359 jiwa dengan jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki 586.299 jiwa dan jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 557.060 jiwa.

Tabel 1.3
Agrerat Kependudukan dan Perekaman Serta Pencetakan E-KTP

No	Kecamatan	Jumlah		
		Wajib E-KTP	Sudah Perekaman	Belum Perekaman
1	Suka Jadi	34.434	38.603	4.169
2	Pekanbaru Kota	19.593	21.670	2.077
3	Sail	16.937	18.125	1.188
4	Lima Puluh	32.294	34.333	2.039
5	Senapelan	28.626	30.409	1.783
6	Rumbai	46.894	46.570	324
7	Bukit Raya	67.392	67.958	566
8	Tampan	122.130	112.324	9.806
9	Marpoyan Damai	92.018	93.620	1.602
10	Tenayan Raya	94.369	89.897	4.472
11	Payung Sekaki	67.726	68.922	1.196
12	Rumbai Pesisir	50.202	50.840	638
TOTAL		672.615	673.271	1.556.332

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru tahun 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan dari tabel di atas, masyarakat Kota Pekanbaru yang wajib E-KTP sebanyak 672.615 jiwa, masyarakat Kota Pekanbaru yang sudah melakukan perekaman sebanyak 673.271 jiwa, dan masyarakat Kota Pekanbaru yang belum melakukan perekaman E-KTP yaitu berjumlah 1.556.332 jiwa.

Adapun penentuan isu-isu strategis dalam gambaran pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih bergabung dengan Organisasi Perangkat Daerah lain sehingga ruang pelayanan kurang representatif dan pengelolaan kearsipan kurang optimal. Adapun perangkat pendukung Sistem Informasi Kependudukan (SIK) online masih dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat dalam hal ini Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga jika terjadi kerusakan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus berkoordinasi memakan waktu yang lama.

Menurut hasil pengamatan saat ini, masih banyak masyarakat Kota Pekanbaru belum mempunyai E-KTP dan masih banyak yang belum melakukan perekaman E-KTP. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru kepada masyarakat.

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusah Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pengurusan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pengurusan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan bacaan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, terkhususnya pada pelayanan E-KTP.
2. Sebagai bahan pustaka bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu tentang Kualitas Pelayanan dalam pembuatan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis mendapatkan gambaran yang jelas mengenai apa yang dibahas pada setiap bab, maka sistematika penulisan ini disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan bab pertama dalam penulisan ini, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan tentang landasan teori yang menyangkut referensi-referensi dan buku-buku dengan permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dikemukakan metodologi penelitian yang meliputi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, informan penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada gambaran ini membahas tentang sejarah dan gambaran singkat Kota Pekanbaru, keberadaan dan Sejarah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, kemudian juga memaparkan hal lainnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan dan memaparkan tentang hasil yang peneliti lakukan di lapangan.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun bagi subjek penelitian di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Realibility* (Kehandalan): kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
 - a. Kecermatan petugas dalam pelayanan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (Jaminan): jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
5. *Empathy* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Petugas mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiansyah (2011:11) “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.3 Pelayanan Publik

Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. (A.S. Moenir 1995:7)

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial.

Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian pelayanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu (2) derajat atau taraf atau mutu (3) perbaikan berkelanjutan (4) bebas dari kerusakan/cacat (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat (6) melakukan segala sesuatu secara benar (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995, bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sedangkan Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah (2011:46) menggunakan ukuran *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Sebagai program baru, penilaian dengan lima indikator tersebut dinilai sudah tepat dan memudahkan penulis dalam memperoleh data-data yang diperlukan. Indikator kesederhanaan mencakup kesederhanaan prosedur yang mudah dipahami masyarakat dan tidak berbelit-belit, indikator bukti langsung merupakan kemampuan penyedia pelayanan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, indikator kehandalan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan yang dimiliki oleh penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan dan indikator daya tanggap untuk mengetahui sejauh mana dan bagaimana tanggapan pihak penyedia layanan untuk menanggapi pertanyaan dan keluhan dari masyarakat wajib E-KTP.

2.5 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negoisasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan

terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional, kemudian Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011:6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011:190) yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepentingan hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipasif,
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif,
- h. Asas keterbukaan,
- i. Asas akuntabilitas,
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati. Standar pelayanan publik sendiri menurut Hardiansyah (2011:35), yaitu meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Sarana dan Prasarana
- e. Kompetensi Petugas Pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realitas untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga menjadi berikut:

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur Pelayanan
4. Waktu Pelayanan
5. Biaya Pelayanan
6. Produk Pelayanan
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi Petugas Pelayanan
9. Pengawas Intern

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Pengawas Ekstern

11. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana

12. Jaminan Pelayanan

2.7 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara atau pemerintah maupun lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, seperti badan usaha atau badan hukum yang diberikan wewenang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik, dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada sepuluh prinsip yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum pelayanan publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan,

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.

d. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Keamanan

Proses produk pelayanan publik memberikan rasa dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Peralatan kerja dan penndukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi, dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Pemberi pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang dan waktu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Rakyat Sebagai Pelanggan

David Osborne dan Peter Plastrik (1997) dalam *Banishing Bureaucrazy*, menganalogikan pemerintahan dengan perusahaan dan rakyat dengan pelanggan. Oleh karena itu, wujud tanggung jawab pemerintah kepada rakyat digambarkan/dijelaskan

Kebanyakan entitas negara bertanggung jawab kepada pegawai terpilih, yang menciptakan mereka, menentukan fungsi-fungsi mereka, dan mendamai mereka. Karena pegawai-pegawai terus ditekan untuk menanggapi tuntutan kelompok kepentingan, mereka sering lebih peduli kepada sumber daya negara dipakai dari pada hasil-hasil yang mereka beli.

Menciptakan akuntabilitas kepada pelanggan/rakyat meningkatkan tekanan pada organisasi publik untuk memperbaiki hasil-hasil mereka, tidak hanya untuk mengatur sumber daya. Ia menciptakan informasi kepuasan pelanggan/rakyat terhadap layanan dan hasil-hasil pemerintahan, yang sulit diabaikan oleh pegawai terpilih, manajer publik, dan karyawan. Dan ia memberikan target yang tepat bagi organisasi publik untuk dicapai dan menetapkan standar pelayanan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ini tidak berarti bahwa organisasi publik tidak lagi bertanggung jawab kepada wakil-wakil yang terpilih. Ini berarti bahwa mereka saling memiliki dalam pertanggungjawaban. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa ini berjalan baik bila pegawai-pegawai terpilih meluruskan dua pertanggungjawaban ini dengan menyatakan tujuan mereka berkenaan dengan kepuasan pelanggan dan menuntut organisasi bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Sementara itu, Osborne dan Gaebler (1970), dalam *Reinventing Government*, menjelaskan secara panjang lebar mengapa organisasi negara harus menjadi *customer-driven organization*. Ada banyak cara yang dapat dilakukan organisasi negara untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Ada tiga pendekatan utama yang memungkinkan organisasi negara bertanggung jawab kepada pelanggan.

Osborne dan Gablear (1997) dalam *Reinventing Government*, mengadopsi konsep pemasaran (*the marketing concept*) dan menerapkannya dalam konsep pemerintahan. Konsep birokrasi yang ada selama ini dipertahankan dan kemudian diganti dengan konsep *entrepreneurship*. Dalam konsep pemasaran, perusahaan harus menghasilkan apa yang dibutuhkan konsumen, bukan apa yang diinginkan perusahaan. Hal ini berarti bahwa perusahaan menempatkan pelanggan pada tempat pertama (Leo Jones, 1991).

2.9 Sejarah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di

Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki E-KTP.

Program E-KTP dilatarbelakangi oleh system pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan mengandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (e-Government) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP.

2.10 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini akan dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang dapat dipakai sebagai bahan kajian yang berkaitan dengan penelitian sekarang ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sismawati (Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonsos, Uin Suska Riau, 2018)	Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan	Faktor yang menjadi penghambat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan kedisiplinan dan rentang waktu dalam penyelesaian dokumen kependudukan oleh petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, hal ini akan menjadi penghambat untuk mencapai pelayanan yang baik untuk masyarakat karena jika petugas pelayanan tidak disiplin maka akan tertunda waktu waktu penyelesaian pelayanan maka akan menyulitkan bagi masyarakat.
2	Muhammad Rahmad Ritonga (Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonsos, Uin Suska Riau, 2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukajadi Tahun 2017 (Studi Kasus Pembuatan E- KTP)	Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sukajadi belum maksimal hal ini disebabkan oleh kemampuan SDM pegawai yang menangani E-KTP kurang optimal dalam melayani masyarakat, kurangnya fasilitas ketika kebijakan tersebut diterapkan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat kemudian koordinasi dan komunikasi antara Disdukcapil dengan Kecamatan Sukajadi yang kurang berjalan dengan baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.11 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik ada 2 hal yang perlu diperhatikan sebagai alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu “pendekatan teleologi dan pendekatan deontologi”. Pendekatan Teleologi yaitu bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yaitu baik atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil secara komperensip. Tinjauan menurut Islam dalam hal ini sebagaimana Firman Allah dalam al-Qur-an surat at-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberitakanNya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Demikian pula Allah berfirman dalam surat Al-Fushilat ayat 46:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا ۚ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّامٍ لِلْعَبِيدِ

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan amal yang shaleh maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan barangsiapa yang berbuat jahat maka (dosanya) atas dirinya sendiri, dan sekali-kali Tuhanmu tidaklah menganiaya hamba-hamba nya”.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Al-Qur'an memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan.

2.12 Defenisi Konsep

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah, maka peneliti memberikan batasan defenisi konsep.

1. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna jasa pelayanan pembuatan E-Ktp di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru.
2. Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur Pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.13 Konsep Operasional

Tabel 2.2
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Tangible (Berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> • Penampilan petugas dalam melayani pelanggan/pemohon • Kenyamanan tempat pelayanan • Kemudahan dalam proses pelayanan • Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan • Kemudahan akses pemohon dalam pelayanan • Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
	Reliability (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecermatan petugas dalam Pelayanan • Memiliki kejelasan standar pelayanan • Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu • Keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	Responsiveness (Ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> • Merespon setiap pemohon • Petugas melakukan dengan cepat • Petugas melakukan dengan tepat • Petugas melakukan dengan cermat • Petugas melayani dengan waktu yang tepat • Semua keluhan direspon oleh petugas
	Assurance (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas memberikan jaminan tepat waktu • Adanya jaminan biaya • Adanya jaminan legalitas dalam pelayanan • Petugas memberikan jaminan kepastian biaya
	Empathy (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas mendahulukan kepentingan pemohon • Petugas melayani dengan sikap ramah • Petugas melayani dengan sikap sopan santun • Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) • Petugas menghargai setiap pemohon

Sumber : Zeithhaml, dkk dalam Hardiansyah (2011:46)

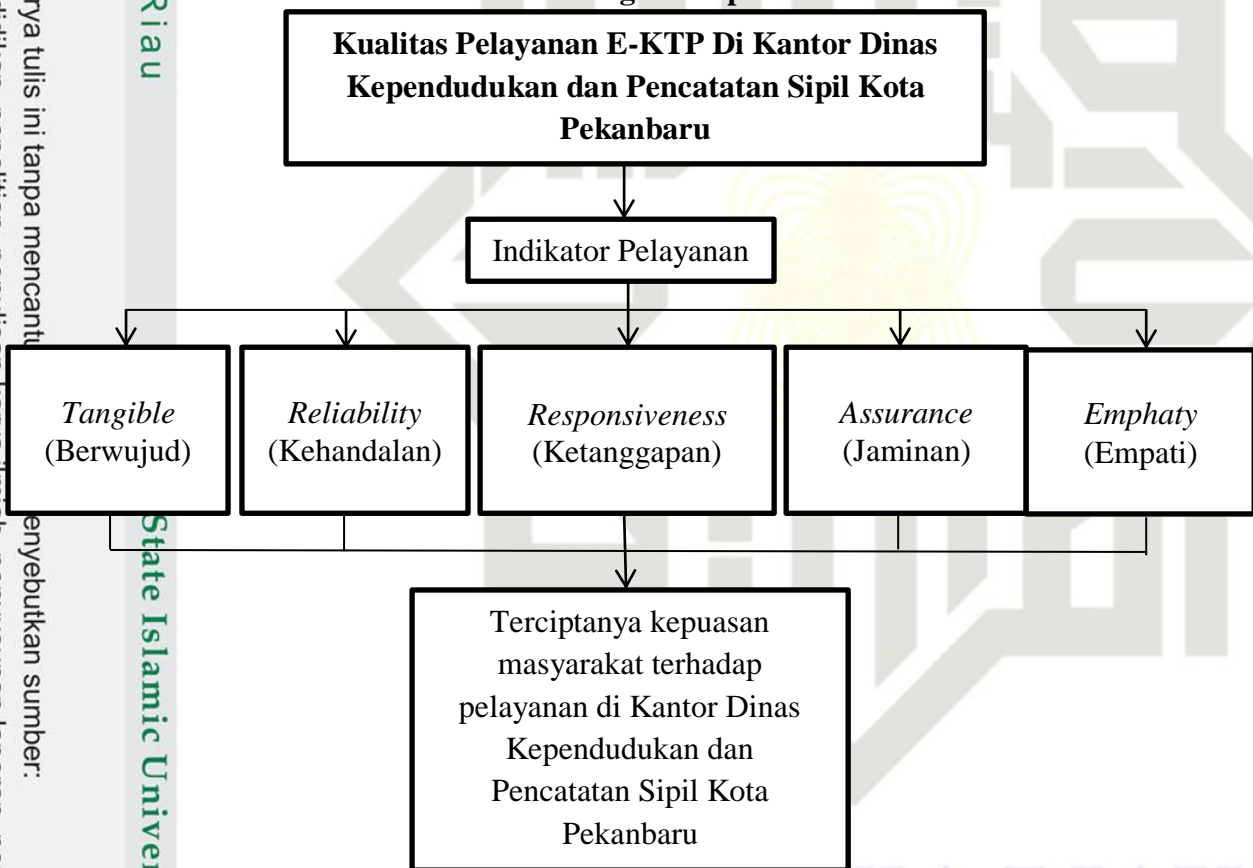
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.14 Kerangka Berpikir

Untuk menentukan sebagai ukuran kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang sudah mencakup keseluruhannya, teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk dalam Hardiansyah (2011:46), ada 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2011:11) memaparkan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable lainnya.

Dalam hal ini penelitian ditujukan untuk mengetahui atau menjelaskan nilai Kualitas Pelayanan Publik E-KTP yang terkait di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. tanpa membuat perbandingan atau hubungan langsung dengan variable pelayanan.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru di Jl. Mustafa Sari Sari No.1 Kota Pekanbaru. Tujuan ditetapkan lokasi penelitian agar diketahui dengan jelas objek penelitian, karena dalam penelitian ini peneliti mengambil beberapa subjek penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini mulai dilakukan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari informan penelitian melalui wawancara (*Interview*), dan observasi, questioner serta dokumentasi. Dalam hal ini pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berupa wawancara langsung yang berstruktur berdasarkan pedoman wawancara dan penyebaran questioner/angket kepada masyarakat yang ikut terlibat di dalam Pelayanan Publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2010:19). Sumber data sekunder merupakan data yang sudah diolah atau data yang tersedia pada objek penelitian. Data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen, buku-buku, artikel-artikel, serta dokumentasi berupa rekaman suara dan foto-foto sebagai bukti penelitian yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah yang sedang diteliti.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dimana peneliti memilih *key informan* dan informasi yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian dan sekaligus penyebaran

quesioner/angket kepada masyarakat yang dijadikan responden. Sebagai informan penelitian yang paling mengetahui bagaimana kondisi keseluruhan dari Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, adapun yang menjadi informan penelitian yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1
Jumlah Informan Penelitian Yang di Jadikan Responden

NO	Nama Subjek	Jumlah
1	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	
	1. Sekretaris	1
	2. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	1
	3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1
	4. Seksi Identitas Penduduk	1
2	Masyarakat	100
	TOTAL	104

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat, agar nantinya dapat diperoleh sesuai dengan yang diharapkan dan dapat menyelesaikan masalah yang ada. Untuk melakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5.1 Wawancara/Interview

Metode wawancara digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan dengan secara *terstruktur* maupun *tidak terstruktur*, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon (Sugiyono 2008:157).

3.5.2 Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan atau kebijakan, sejarah, dan hal lainnya yang berkait dengan pelayanan. Kelebihan dokumentasi ini adalah karena data tersedia, siap pakai, serta hemat biaya dan tenaga (Mahi M. Hikmat, 2011:83).

Menurut Meolong dalam Mahi M. Hikmat (2011:83) bahwa dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

3.5.3 Observasi

Observasi sebagai metode pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Metode pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian

berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2008:166).

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2008:166), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

3.5.4 Questioner/Angket

Quisioner/angket yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas pertanyaan tersebut.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Bognan dan Biklen dalam Moloeng (2007:248) analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mengintesiskannya, menaati dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Berdasarkan defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa langkah awal dari analisis data adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain.

Dalam menganalisa data yang peneliti peroleh baik data primer maupun data skunder. Peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif yakni analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ditemukan di lapangan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Berdasarkan metode

penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai persentase, dan disajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan menggunakan rumus persentasenya, sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Populasi

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan dalam kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada responden dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan pendapat Suharsimi Ari Kunto (2010:43), yaitu sebagai berikut:

Sangat Baik / Sangat Setuju : 76 - 100 %

Baik / Setuju : 56 - 75 %

Kurang Baik / Kurang Setuju : 40 - 55 %

Tidak Baik / Tidak Setuju : 0 - 39 %

Dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai rumus di atas maka hasil penelitian akan dapat diambil kesimpulan dengan baik yaitu tentang kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil pencacahan Sensus Penduduk 2010, jumlah sementara penduduk Kota Pekanbaru adalah 903,9 ribu orang, yang terdiri dari 459,5 ribu penduduk laki-laki dan perempuan. Dari hasil SP2010 tersebut, dapat dilihat bahwa penyebaran penduduk terbesar di Kota Pekanbaru terdapat di tiga kecamatan yaitu Kecamatan Tampan sebesar 173,2 ribu orang (19,16 persen), Marpoyan Damai sebesar 125,3 ribu orang (13,87 persen), dan Tenayan Raya sebesar 123,3 ribu orang (13,64 persen).

4.1.1 Letak Dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ}14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 -11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $\pm 62,96 \text{ Km}^2$ menjadi $\pm 446,50 \text{ Km}^2$, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah $632,26 \text{ Km}^2$.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan

fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuk Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

4.1.2 Batas

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

- a. Sebelah utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

4.1.3 Sungai

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail.

Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

4.1.4 Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.

b. Musim kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46% - 62%.

Kecamatan Sail dan Pekanbaru Kota Merupakan dua kecamatan dengan jumlah penyebaran penduduk terkecil yaitu masing-masing sebesar 21,0 ribu orang (2,33 persen) dan 25,0 ribu orang (2,77 persen). Sedangkan untuk kecamatan lainnya, besar penyebaran penduduk berkisar antara empat sampai dengan sepuluh persen. Luas wilayah Kota Pekanbaru adalah sebesar 632,26 Km² dengan jumlah penduduk tahun 2010 sebesar 903,9 ribu orang. Dengan luas wilayah dan jumlah penduduk tersebut, maka rata-rata tingkat kepadatan Kota Pekanbaru adalah sebesar 1,4 ribu orang per kilo meter persegi.

Kecamatan yang paling tinggi tingkat kepadatan penduduknya adalah Kecamatan Sukajadi yakni sebanyak 12,7 ribu orang per kilo meter persegi. Sedangkan yang paling rendah adalah Kecamatan Rumbai Pesisir yakni sebanyak 0,41 ribu orang per kilo meter persegi.

4.1.5 Jarak Ibu Kota

Kota Pekanbaru merupakan Ibukota Provinsi Riau yang mempunyai jarak lurus dengan kota-kota lain sebagai Ibukota Provinsi lainnya sebagai berikut:

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.1
Jarak Ibu Kota

Pekanbaru	Taluk Kuantan	= 118 Km
	Rengat	= 159 Km
	Tembilahan	= 213,5 Km
	Kerinci	= 33,5 Km
	Siak	= 74,5 Km
	Bangkinang	= 51 Km
	Pasir Pengaraian	= 132,5 Km
	Bengkalis	= 128 Km
	Bagan	= 192,5 Km
	Dumai	= 125 Km

4.1.6 Geografis

Secara geografis Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur Lintas Timur Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur, sementara bagian barat dan selatan oleh Kabupaten Kampar.

Kota ini dibelah Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar antara 5 - 50 meter di atas permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34.1°C hingga 35.6°C, dan suhu udara minimum antara 20.2°C hingga 23.0°C.

Sebelum tahun 1960 Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 Km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 Km² dengan 2 kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 menjadi 6 kecamatan, dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446,50

Km². Kemudian pada tahun 2003 jumlah kecamatan dimekarkan menjadi 12 kecamatan.

4.1.7 Kependudukan

Sejak tahun 2010, Pekanbaru telah menjadi kota ketiga berpenduduk terbanyak di Pulau Sumatera, setelah Medan dan Palembang. Laju pertumbuhan ekonomi Pekanbaru yang cukup pesat, menjadi pendorong laju pertumbuhan penduduknya.

Etnis Minangkabau merupakan masyarakat terbesar dengan jumlah sekitar 37,96% dari total penduduk kota. Mereka umumnya berkerja sebagai professional dan pedagang. Jumlah mereka yang cukup besar, telah mengantarkan Bahasa Minang sebagai salah satu bahasa pergaulan yang digunakan oleh penduduk Kota Pekanbaru selain Bahasa Melayu atau Bahasa Indonesia.

Selain itu, etnis yang memiliki proporsi cukup besar adalah Melayu, Jawa, Batak, dan Tionghoa. Perpindahan ibu kota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru tahun 1959, memiliki andil besar menempatkan Suku Melayu mendominasi struktur birokrasi pemerintahan kota, namun sejak tahun 2002 hegemoni mereka berkurang seiring dengan berdirinya Provinsi Kepulauan Riau dari pemekaran Provinsi Riau.

Masyarakat Jawa awalnya banyak didatangkan sebagai petani pada masa pendudukan tentara Jepang, sebagian mereka juga sekaligus sebagai pekerja romusha dalam proyek pembangunan rel kereta api. Sampai tahun 1950 kelompok etnik ini telah menjadi lahan yang signifikan di Kota Pekanbaru. Namun perkembangan kota yang mengubah fungsi lahan menjadi kawasan perkantoran

dan bisnis, mendorong kelompok masyarakat ini mencari lahan pengganti di luar kota namun banyak juga yang beralih okupasi.

Berkembangnya industri terutama yang berkaitan dengan minyak bumi, membuka banyak peluang pekerjaan, hal ini juga menjadi pendorong berdatangnya masyarakat Batak. Kelompok etnik ini umumnya bekerja sebagai karyawan dan memiliki ikatan emosional yang kuat terutama jika semarga dibandingkan kelompok etnis lain yang ada di Kota Pekanbaru. Pasca PRRI eksistensi kelompok etnis ini menguat setelah beberapa tokoh masyarakatnya memiliki jabatan penting di pemerintahan, terutama pada masa Kaharuddin Nasution menjadi Penguasa Perang Riau Daratan.

Sementara masyarakat Tionghoa dengan rata-rata bakat entrepreneur yang kuat menguasai perdagangan skala besar di Kota Pekanbaru. Kopi Kimteng saat ini menjadi trademark kopi asal Pekanbaru yang dirintis oleh Kim Teng, seorang veteran pejuang Tionghoa masa kemerdekaan di Pekanbaru.

Agama Islam merupakan salah satu agama yang dominan dianut oleh masyarakat Kota Pekanbaru, sementara pemeluk agama Kristen, Buddha, Katolik, Khonghucu dan Hindu juga terdapat di kota ini.

Sebagai bagian dalam pembangunan kehidupan beragama, Kota Pekanbaru tahun 1994, ditunjuk untuk pertama kalinya menyelenggarakan Musabaqah Tilawatil Quran (MTQ) tingkat nasional yang ke 17. Pada perlombaan membaca Al-quran ini, jika sebelumnya diikuti oleh satu orang utusan, untuk setiap wilayah provinsi, maka pada MTQ ini setiap provinsi mengirimkan 6 orang utusan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.8 Visi Dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru menuju 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2021, yaitu “Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan Dan Jasa, Pendidikan Serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera Berlandaskan Iman dan Taqwa.

Untuk percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2017-2022, menetapkan visi antara untuk 5 tahun kepemimpinannya yaitu “Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Madani”

Dalam rangka pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan kedepan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (lima) misi pembangunan jangka menengah daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022, sebagai berikut.:

- a. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertaqwa, mandiri, tangguh dan berdaya saing tinggi. .
- b. Mewujudkan pembangunan masyarakat madani dalam lingkup masyarakat Berbudaya Melayu
- c. Mewujudkan tata kelola kota cerdas dan penyediaan infrastruktur yang baik.
- d. Mewujudkan pembangunan ekonomi berbasis ekonomi kerakyatan dan ekonomi padat modal, pada tiga sektor unggulan, yaitu jasa, perdagangan industri (olahan dan MICE).

- e. Mewujudkan lingkungan perkotaan yang layak huni (Liveable City) dan ramah lingkungan (Green City).

4.2 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 bahwa Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semua merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil dan Pemerintahan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan, dengan masing-masing peristiwa, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Catatan Sipil merupakan akta otentik yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti diri seseorang.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil maka dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk kegiatan operasionalnya ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas, dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Catatan Sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil.

Selanjutnya dengan diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka masa berlaku KTP-el ditetapkan berlaku seumur hidup dan pencetakan KTP-el yang selama ini dilaksanakannya terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

4.2.1 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat dan Akurat”.

Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Memiliki

Kompetensi Tinggi, Bermoral, Beriman dan Bertakwa Serta Mampu Bersaing di Tingkat Lokal, Nasional, dan Internasional”.

4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

4.3.1 Gambar Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Gambar 4.3.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

4.4 Rincian Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

4.4.1 Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang mempunyai tugas

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

4.4.2 Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik daerah;
- d. Pengelolaan urusan ASN;
- e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- j. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.5 Sumber Daya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki jumlah personil sebanyak 88 (delapan puluh delapan) orang yang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN). Adapun susunan komposisi pegawai yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan eselon, pangkat/golongan dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel-tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5.1
Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Eselon

No	Eselon	Jumlah
1	Pejabat Eselon II	1 orang
2	Pejabat Eselon III	5 orang
3	Pejabat Eselon IV	37 orang
4	Non Eselon	45 orang
5	Tenaga THL	75 orang
Jumlah		163 orang

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas, komposisi pegawai berdasarkan eselon terdiri dari pejabat eselon II sebanyak 1 orang (0,61%), pejabat eselon III sebanyak 5

orang (3,07%), pejabat eselon IV sebanyak 37 orang (22,70%), pejabat non eselon sebanyak 45 orang (27,61%), dan tenaga kerja THL sebanyak 75 orang (46,01%).

Tabel 4.5.2
Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Pangkat/Golongan

No	Pangkat/Golongan	Jumlah
1	Golongan IV	10 orang
2	Golongan III	53 orang
3	Golongan II	25 orang
Jumlah		88 orang

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas, komposisi pegawai terdiri dari pegawai golongan II sebanyak 27 orang (30%), golongan III sebanyak 53 orang (58,89%), golongan IV sebanyak 10 orang (11,11%).

Tabel 4.5.3
Data Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Pasca Sarjana / S2	6 orang
2	Sarjana / S1	37 orang
3	Sarjana Muda / Diploma III	10 orang
4	SLTA	36 orang
5	SMP	-
6	SD	1 orang
Jumlah		93 orang

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2017

Data pada tabel diatas, merupakan bahwa tingkat pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru didominasi Sarjana/S1 sebanyak 37 orang (44,11%), SLTA sebanyak 36 orang (40%), Sarjana Muda/Diploma III sebanyak 10 orang (11,11%), Pasca Sarjana sebanyak 6 orang (6,67%), dan Sekolah Dasar sebanyak 1 orang (1,11%).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.6 Standar Pelayanan E-KTP

Tabel 4.6.1
Standar Pelayanan E-KTP

STANDAR PELAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengisian Formulir F.1 21 ditanda tangani oleh Lurah dan Camat b. FC Kartu Keluarga c. FC Akte Kelahiran (untuk pemula) d. Kartu Keluarga Asli e. FC KTP dan Surat Kehilangan dari Kepolisian (Jika KTP Hilang)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Terlampir</i>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian untuk pelayanan ini adalah 14 hari kerja, terhitung sejak berkas dinyatakan lengkap dan diberikan tanda terima berkas
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis) apabila tepat waktu, namun keterlambatan pengurusan dikenakan sanksi administrasi berupa Denda
5.	Produk pelayanan	Kartu Tanda Penduduk
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Prosedur penanganan pengaduan dilaksanakan sebagai berikut : a. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui : a.1. Media surat / tertulis Masyarakat dapat menyampaikan aduannya melalui kotak saran yang disediakan di sekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung kepada petugas loket atau dapat dikirim melalui pos ditujukan kepada : <p style="text-align: center;">Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Jl. Mustafa Sari No.1 Kota Pekanbaru</p> Surat yang masuk akan diterima oleh sekretariat untuk dilakukan penomoran surat masuk dan kemudian akan dilanjutkan kepada bidang terkait untuk dilakukan penanganan pengaduan untuk dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p>a.2. Media Internet Pengaduan ditujukan melalui email Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu</p> <p>Email : disdukcapiilkotapekanbaru@gmail.com</p> <p>a.3. Media telephon/Fax</p> <p>Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui pesawat telephon atau melalui fax di nomor Telp. (0761) 35463 Fax (0761) 35463 Oleh operator telephon akan disambungkan kepada bagian pengaduan dan akan segera ditindaklanjuti</p> <p>a.4. Media langsung/tatap muka Masyarakat pengadu akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan</p> <p>b. Berdasarkan media-media tersebut, personil yang menangani akan menyampaikan/koordinasi kepada kepala bidang yang bersangkutan terhadap pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat).</p> <p>c. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka personil yang menangani akan menjawab secara langsung.</p> <p>d. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori Sedang, maka masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan kepala bidang yang bersangkutan dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.</p> <p>e. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah yang ada akan dikoordinasikan antara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Walikota Cq Asisten atau Sekretaris Daerah. Hasil Koordinasi akan disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan.</p> <p>f. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan dibalas melalui surat atau via telepon dengan yang bersangkutan (apabila pihak pengadu mencantumkan nomor telephon untuk klarifikasi)</p> <p>g. Pengaduan melalui email akan dibalas kepada yang bersangkutan melalui email</p> <p>h. Pengaduan melalui SMS akan dibalas dengan SMS, pengaduan melalui telepon/Fax akan ditelepon kepada yang bersangkutan</p>
--	---

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<ol style="list-style-type: none"> i. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan j. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh pejabat fungsional umum pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan arahan Kepada Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan untuk selanjutnya dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, dan bobot pengaduan, diserahkan kepada kepada Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk diperiksa. Apabila Laporan Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan perbaikan, maka laporan pengaduan akan diserahkan kembali kepada Sub Bagian Kepegawaian Umum dan Perlengkapan untuk diperbaiki dan akan diperiksa kembali oleh Sekretaris Dinas untuk disetujui. k. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Sekretaris Kependudukan dan Pelayanan Sipil .akan diserahkan kepada kepala dinas. sebagai laporan bulanan. Target penyelesaian pengaduan dalam 1 (satu) tahun
--	---

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan mengenai Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

berdasarkan hasil penelitian mengenai dari kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, peneliti mengambil kesimpulan dari hasil beberapa indikator penelitian yang digunakan dari keseluruhan rekapitulasi questioner dengan jumlah 100 responden dengan persentase 100% didapatkan hasil sebanyak 61,2% yang sudah tergolong dalam kategori **Baik**. akan tetapi belum maksimal ataupun belum optimal dikarenakan terdapat beberapa aspek-aspek permasalahan yang harus diperbaiki dan masyarakat belum merasa puas apa yang diberikan oleh pihak petugas atau aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan sebagai acuan dalam mendapatkan hasil mengenai kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

1. Mengenai dimensi jaminan (*assurance*) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dapat diketahui bahwa petugas belum bisa memberikan jaminan ketepatan waktu kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam permasalahan E-KTP, menurut hasil observasi dan informasi lainnya peneliti dapat simpulkan bahwa standar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. operasional prosedur pelayanan pembuatan E-KTP yaitu 14 hari kerja, akan tetapi tidak sesuai yang diharapkan dan banyaknya masyarakat mengungkapkan lamanya E-KTP yang dicetak membuat mereka kewalahan karena masih banyak keperluan mereka lainnya.
3. Prosedur persyaratan pelayanan yang panjang dan berbelit-belit dalam pembuatan E-KTP sehingga belum adanya memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat.
4. mengenai dimensi tangible (bukti fisik) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dapat diketahui bahwa masih belum memadai dan kurangnya fasilitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti terbatasnya jumlah kursi dan tidak adanya alat seperti televisi (TV) di ruangan tunggu antrian, ruangan yang sempit sehingga masyarakat tidak teratur mengurus dokumen kependudukan, dan tidak adanya ruangan pendingin seperti tidak adanya ditemukan AC dan kipas angin. Dan peneliti mengamati masih belum memadainya ruangan penyimpanan berkas dan dokumen kependudukan yang masih bertumpuk-tumpuk.
5. Akses lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang lumayan jauh sehingga menghabiskan biaya dan waktu untuk mengurus dokumen kependudukan.

Dari beberapa aspek lainnya dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah tergolong Baik walaupun masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dan

ditingkatkan lagi untuk meningkatkan rasa kepuasan masyarakat sebagai kunci utama terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

6.2 Saran

Adapun saran dari peneliti mengenai kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran diri masing-masing karena kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Hal ini instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.
2. sebagai aparatur pemerintahan harus menjadi kunci utama untuk membuat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan.
3. harus memperbaiki dan ditingkatkan lagi sarana dan prasarana fasilitas seperti ruangan tunggu antrian dan sarana pendukung lainnya.
4. kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus menepati waktu dan memberikan jaminan kepastian waktu kepada masyarakat dalam hal pelayanan pembuatan E-KTP sesuai Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan.
5. Kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus terus meningkatkan program jemput bola dan sosialisasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR PUSTAKA

Ayat Al-Qur'an :

Q.S At-Taubah ayat 105

Q.S Al-Fushilat ayat 46

Buku :

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Bandung: Alfabeta.

Agus, Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Achmat, Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka.

Brantas. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Eny, Kusdarini. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang baik*. Yogyakarta: UNY Press.

Endy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hardiyansyah. 2008. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

H.A.S, Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Hrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.

Ibu, Kencana Syafie. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Itjan, Poltak Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moloeng, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Pusat Bahasa Depdiknas.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Website:

<https://pekanbaru.tribunnews.com/2018/12/27/warga-2-kecamatan-di-pekanbaru->

[ini-paling-banyak-belum-rekam-data-e-ktp-capai-belasan-ribu-orang?page=3](https://pekanbaru.tribunnews.com/2018/12/27/warga-2-kecamatan-di-pekanbaru-)

diakses jam 17.08

<https://riau.bps.go.id/statictable/2017/01/16/233/-jumlah-penduduk-provinsi-riau->

[menurut-jenis-kelamin-dan-kabupaten-kota-2016.html](https://riau.bps.go.id/statictable/2017/01/16/233/-jumlah-penduduk-provinsi-riau-) diakses jam 18.20

<https://www.lapor.go.id/instansi/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kota->

[pekanbaru/process](https://www.lapor.go.id/instansi/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kota-) diakses jam 15.24

https://apkapm.data.kemdikbud.go.id/index.php/cberanda/penduduk?kode_wilaya

[110960000&tahun=&tabs=bps](https://apkapm.data.kemdikbud.go.id/index.php/cberanda/penduduk?kode_wilaya) diakses jam 17.51

Skripsi:

Muhammad Rahmad Ritonga (2019), Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sukajadi Tahun 2017 Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)

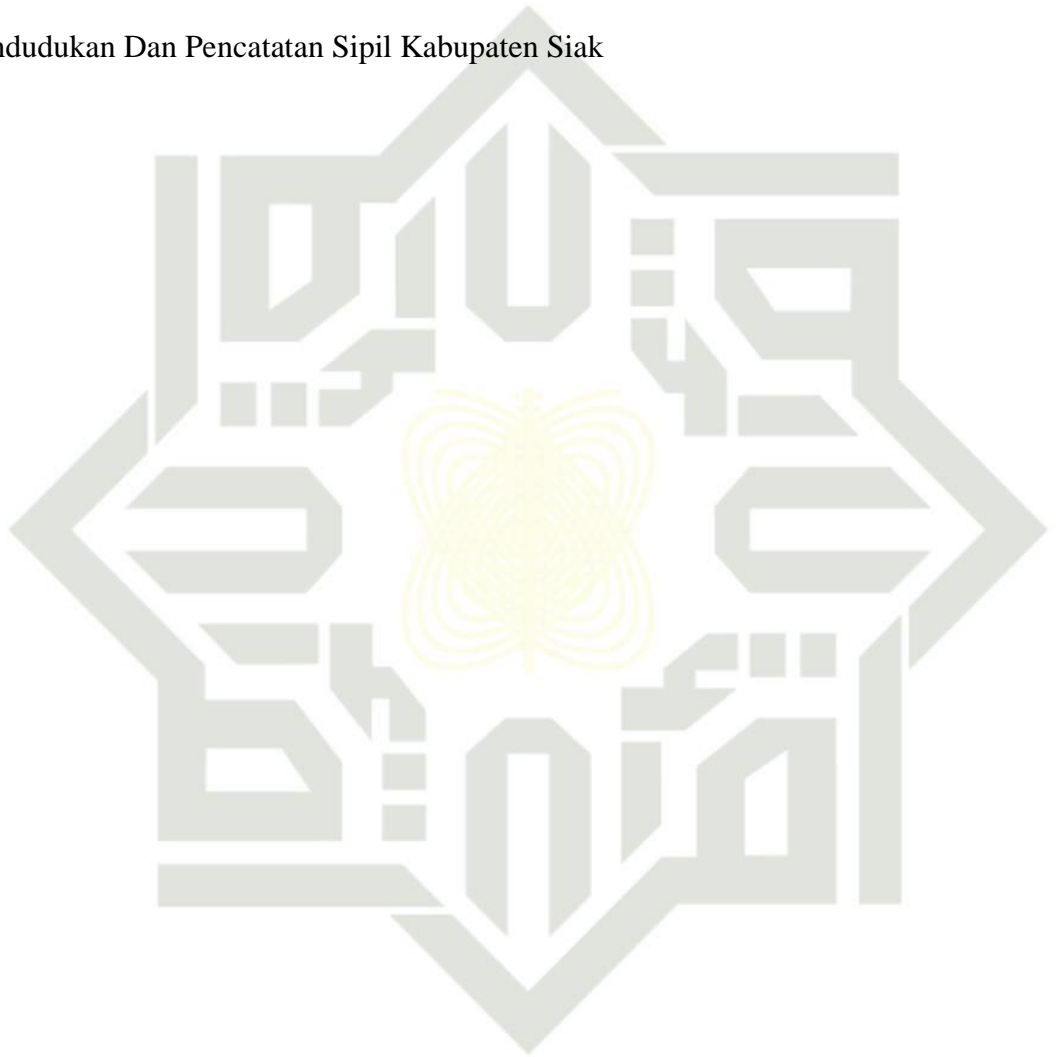


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sismawati (2018), Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

Estkhurohman (2014), Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran. 1

DAFTAR DRAF PERTANYAAN WAWANCARA

1. Tangible (Berwujud)

1. Bagaimana menurut bapak/ibu atas kemudahan dalam akses pelayanan yang diberikan oleh petugas dan bagaimana penampilan petugas pada saat melayaninya?
2. bagaimana menurut bapak/ibu kenyamanan tempat yang diberikan serta proses pelayanan dalam menggunakan sarana dan prasarana.

2. Reliability (Kehandalan)

1. bagaimana menurut bapak/ibu terkait kedisiplinan pegawai, kejelasan standar pelayanan yang diberikan serta keahlian petugas dalam menggunakan sarana dan prasarana?
2. bagaimana menurut bapak/ibu mengenai kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan serta kejelasan persyaratan/berkas yang harus dipenuhi di dalam pelayanan?

3. Responsiveness (Ketanggapan)

1. bagaimana menurut bapak/ibu terhadap petugas pelayanan dalam merespon setiap pemohon dalam pemberian pelayanan?
2. apakah menurut bapak/ibu petugas memberikan pelayanan tepat waktu serta kemampuan komunikasi petugas dalam merespon keluhan pemohon terhadap pelayanan yang diberikan?

4. Assurance (Jaminan)

1. apakah petugas telah memberikan jaminan dan ketepatan waktu dalam pelayanan, serta petunjuk yang jelas dalam pelayanan?
2. apakah ada jaminan legalitas/kejelasan petugas dalam memberikan jaminan biaya dan keamanan data sebagai pemohon yang berurusan dalam pelayanan?

5. Empathy (Empati)

1. apakah petugas telah mendahulukan kepentingan pemohon dalam melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun?
2. apakah petugas dalam setiap pemohon telah menghargai dan memberikan pelayanan tanpa melakukan diskriminasi/membeda-bedakan pemohon?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Quesioner / Angket Penelitian

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**

Identitas Peneliti

Nama : Muhammad Fadli
NIM : 11675102460
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas : UIN SUSKA RIAU

Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pendidikan Terakhir :

Petunjuk Pengisian Quesioner

1. Mohon mengisi pertanyaan ini sesuai dengan keadaan sebenarnya.
2. Berikan tanda check list (✓) pada salah satu jawaban yang dipilih.
3. Quesioner ini semata-mata bertujuan untuk penelitian ilmiah, serta pengisian terhadap pertanyaan ini tidak akan berpengaruh kepada bapak/ibu.
4. Keterangan jawaban dalam tabel: SS (*Sangat Setuju*), S (*Setuju*), KS (*Kurang Setuju*), TS (*Tidak Setuju*).
5. Terima kasih atas ketersediaan bapak/ibu untuk mengisi quesioner ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Tangible (Berwujud)

No	Daftar Pertanyaan	JAWABAN			
		SS	S	KS	TS
1	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan/pemohon				
2	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan				
3	Kemudahan dalam proses pelayanan				
4	Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan				
5	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan				
6	Penggunaan alat bantu teknologi seperti alat komputer dalam pelayanan				

2. Reliability (Kehandalan)

No	Daftar Pertanyaan	JAWABAN			
		SS	S	KS	TS
1	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan / masyarakat				
2	Memiliki standar pelayanan yang jelas				
3	Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu teknologi seperti komputer dalam proses pelayanan				
4	Keahlian petugas dalam menggunakan alat komputer dalam proses pelayanan				



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

No	Daftar Pertanyaan	JAWABAN			
		SS	S	KS	TS
1	Merespon setiap pemohon/masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan				
2	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat				
3	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat				
4	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat				
5	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat				
6	Semua keluhan pemohon/masyarakat direspon oleh petugas				

4. Assurance (Jaminan)

No	Daftar Pertanyaan	JAWABAN			
		SS	S	KS	TS
1	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan				
2	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan				
3	Petugas memberikan jaminan legalitas atau kejelasan dalam pelayanan				
4	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan				



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5 Empathy (Empati)

No	Daftar Pertanyaan	JAWABAN			
		SS	S	KS	TS
1	Mendahulukan kepentingan pemohon/masyarakat				
2	Petugas melayani dengan sikap ramah				
3	Petugas melayani dengan sikap sopan santun				
4	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan				
5	Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan/masyarakat				

DOKUMENTASI PENELITIAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan : Wawancara dengan Kasi Identitas Penduduk



Keterangan : Wawancara dengan Sekretaris

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan : Wawancara dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk



Keterangan : Wawancara dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan : Wawancara dengan Staf Pegawai Sekretaris



Keterangan : Petugas loket pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Ha



Keterangan : Masyarakat yang melakukan pelayanan



Keterangan : Wawancara dengan masyarakat sekaligus menyebarkan quesioner/angket

ity of Sultan Syarif Kasim Ria

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan : Wawancara dengan masyarakat sekaligus menyebarkan quesioner/angket



Keterangan : Wawancara dengan masyarakat sekaligus menyebarkan quesioner/angket

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan : Wawancara dengan masyarakat sekaligus menyebarkan quesioner/angket



Keterangan : Masyarakat yang melakukan pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Ha



Keterangan : Masyarakat yang melakukan pelayanan



Keterangan : Masyarakat yang melakukan pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan : Masyarakat yang melakukan pelayanan

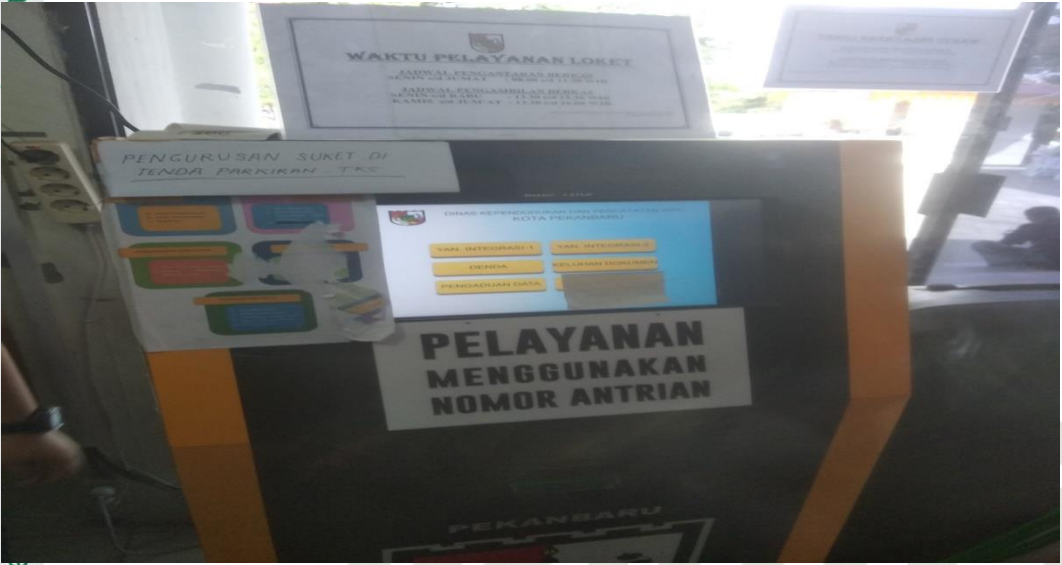


Keterangan : Masyarakat yang melakukan pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Ha



Keterangan : Mesin pelayanan dengan menggunakan nomor antrian



Keterangan : Halaman depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15, Telukmadam Lampung - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7446/2019
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 6 Desember 2019 M
9 Rabiul Akhir 1441 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif
Kasim Riau :

Nama : Muhammad Fadli
NIM. : 11675102460
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang
berjudul: "Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Kantor Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru" Untuk itu kami mohon
kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada
mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima
kasih.



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 108903 1 003

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7445/2019
Sifat : Biasa
H
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

Pekanbaru, 6 Desember 2019 M
9 Rabiul Akhir 1441

Kepada

Yth. Mhd. Rafi, S.Sos, M.Si

Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Muhammad Fadli
NIM : 11675102460
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU

Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RIS/20633

TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7446/2019 Tanggal 6 Desember 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada

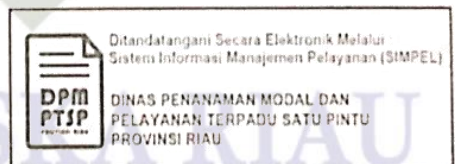
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : MUHAMMAD FADLI |
| 2. NIM / KTP | : 11675102460 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : DISKOMINFO KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di Pekanbaru
 Pada Tanggal 10 Desember 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/3620



232018

- a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/28633 tanggal 10 Desember 2019, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru memberikan Rekomendasi kepada :

1. Nama : MUHAMMAD FADLI
2. NIM : 11675102460
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : JL. PELAJAR DESA DABO KEC. SINGKEP KAB. LINGGA-KEPULAUAN RIAU
7. Judul Penelitian : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : 1. DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISITK DAN PERSANDIAN KOTA PEKANBARU
2. DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika kantor/lokasi penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Menyampaikan hasil Riset 1 (satu) rangkap kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sesuai pasal 23 PERMENDAGRI No.64 Tahun 2011.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 10 Desember 2019

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru
Kabid Politik dan Hubungan Antar Lembaga

Drs. H. ZULHAWIRAWAN, M.Si
Pemerintah
NIP. 19690701 198909 1 001

Tembusan

- Yth :
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
 2. Yang Bersangkutan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Mustafa Sari No. 1 Telp/Faks : (0761) 35463

Website : <http://disdukcapil.pekanbaru.go.id> Email : disdukcapil.kotapekanbaru@gmail.com

PEKANBARU – 28288

Pekanbaru, 09 Januari 2020

Nomor : 071/dukcapil-sekre/ 16 /2020
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Keterangan Riset

Kepada
 Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ekonomi dan
 Ilmu sosial UIN SUSKA Riau

di -
 Pekanbaru

Berkenan dengan surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor : 071/BKBP-REKOM/2019/ 3620 tanggal 10 Desember 2019 perihal Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi, bersama ini kami sampaikan :

1. Nama : MUHAMMAD FADLI
2. NIM : 11675102460
3. Jurusan : Administrasi Negara
4. Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Bahwa nama yang tersebut diatas telah melaksanakan Riset/ Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam rangka pengumpulan data/Informasi guna penyelesaian riset yang bersangkutan dengan judul :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU"

Demikian disampaikan untuk di maklumi adanya.

a.n. KEPALA DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KOTA PEKANBARU

Sekretaris

Dra. Hj. SENIWATI HAIS, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19691018 199002 2 001

Tembusan :

- Yth
1. Sdr. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru
 2. Petinggal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama lengkap Muhammad Fadli dilahirkan di Kota Pekanbaru pada tanggal 03 Februari 1998 yang merupakan anak pertama dari 3 saudara dari Pasangan ayahanda Drs. Hendri Cover dan Ibunda Rosmiati Baharum.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 002 Singkep, Kota Dabo Singkep Kepulauan Riau pada tahun 2009 dan menyelesaikan Sekolah Madrasah Tsanawiyah Negeri di MTSN Dabo Singkep Kepulauan Riau pada tahun 2012. Penulis juga menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMANSA Singkep di Kota Dabo Singkep Kepulauan Riau pada tahun 2015. Pada tahun 2015 dan 2016 penulis mengikuti pembukaan tes pendaftaran Bintara Polri di Kota Batam Kepulauan Riau dan penulis gugur di tahap tes psikotes. Pada tahun 2016 penulis mencoba melanjutkan pendidikan ke tingkat perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Kota Pekanbaru dan lulus masuk melalui jalur mandiri, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dengan Prodi Ilmu Administrasi Negara. Pada tahun 2019 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Camat Tampan, setelah itu melanjutkan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kuok Kota Bangkinang Kabupaten Kampar.

Berkat rahmat Allah SWT pada tanggal 22 April 2020 penulis dinyatakan lulus telah menyelesaikan pendidikan di UIN SUSKA Riau dengan tugas Karya Ilmiah atau Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru” dengan predikat nilai yang sangat memuaskan dan memperoleh gelar Sarjana (S.Sos)